



專業的士司機培訓（溝通技巧及顧客服務）基礎證書（兼讀制）
Foundation Certificate in Professional Taxi Driver Training
(Communication Skills and Customer Service) (Part-time)

- 課程對象：** 持有效的士駕駛執照的人士
- 課程目標：** 讓學員認識與乘客溝通的技巧、優質的顧客服務態度及處理衝突的方法，從而改善學員的個人素質，提高及改善服務質素
- 入讀資格：** 持有效的士駕駛執照
- 時數：** 8.5 小時
- 教學方法：** 課堂教授、示範及實習
- 畢業要求：** 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：
- (i) 學員的總出席率須達課程的最低要求(80%)；及
 - (ii) 必須於期末考試考獲及格分數。

訓練內容：

單元	內容	訓練時數
(一) 技能訓練	1. 與乘客的溝通及建立人際關係 2. 處理與乘客的衝突 3. 的士司機的顧客服務基本技巧	8
(二) 課程評核	期末筆試	0.5
合計：		8.5

評估：

1. 期末筆試 (100%)

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】